

11 クレジット等に関する相談

20年度の全相談について、支払方法別に相談件数を示したのが「表-57」である。「現金払」が全相談の48.5%を占めており、前年度の49.2%から0.7ポイントの減少である。この「現金払」を含む「信用供与無」の割合は、67.1%と前年度(68.6%)より1.5ポイント減少している。「信用供与無」のうち「不明」の件数が多いが、相談件数の2割を占める架空・不当請求において支払方法がはっきりしないケースが多いことが要因である。

一方、「信用供与有」の割合は8.4%と前年度に比べ、0.7ポイント減少している。このうち「個品割賦」の件数は、前年度と比べて39.7%(2,784件)の大きな減少が見られ、対して「自社割賦」では15.7%(86件)の増加、「総合割賦」では3.6%(76件)の増加が見られる。また表-58にみるように、「信用供与有」のうち「その他」に分類される「翌月一括・ボーナス一括払い」の相談件数は、前年度と比較して6.9%(118件)と増加している。「借金契約」は、前年度に比べ、5.2%(545件)減少している。

表-57 支払方法別商品・役務別件数

単位：件

支払方法等別	20年度				19年度				
	計	商品	役務	その他	計	商品	役務	その他	
信用供与無	現金払	60,790	17,059	43,513	218	70,285	17,892	52,107	286
	前払式割賦販売	40	14	26	0	51	22	29	0
	前払式特定取引	272	10	262	0	292	10	282	0
	他の前払式	1,112	311	800	1	1,609	327	1,282	0
	不明	21,853	6,175	15,061	617	25,698	6,948	18,123	627
	小計	84,067 (67.1%)	23,569 (65.1%)	59,662 (70.5%)	836 (18.7%)	97,935 (68.6%)	25,199 (63.8%)	71,823 (72.9%)	913 (19.1%)
信用供与有	自社割賦	633	317	316	0	547	277	270	0
	総合割賦	2,186	832	1,351	3	2,110	740	1,367	3
	個品割賦	4,228	2,304	1,919	5	7,012	3,797	3,215	0
	ローン提携販売	680	452	226	2	607	437	169	1
	その他	2,085	780	1,304	1	1,961	689	1,272	0
	不明	749	271	473	5	825	311	512	2
小計	10,561 (8.4%)	4,956 (13.7%)	5,589 (6.6%)	16 (0.4%)	13,062 (9.1%)	6,251 (15.8%)	6,805 (6.9%)	6 (0.1%)	
借金契約	9,932 (7.9%)	133 (0.4%)	9,650 (11.4%)	149 (3.3%)	10,477 (7.3%)	163 (0.4%)	10,143 (10.3%)	171 (3.6%)	
不明・無関係	20,721 (16.5%)	7,560 (20.9%)	9,696 (11.5%)	3,465 (77.6%)	21,286 (14.9%)	7,904 (20.0%)	9,695 (9.8%)	3,687 (77.2%)	
合計	125,281 (100.0%)	36,218 (100.0%)	84,597 (100.0%)	4,466 (100.0%)	142,760 (100.0%)	39,517 (100.0%)	98,466 (100.0%)	4,777 (100.0%)	

(1) クレジット

割賦販売法が適用となる割賦販売は、消費者が信販会社等に「2 か月以上かつ 3 回以上の分割払い」で支払うものに限定している。したがって、信販会社等の信用供与を受けていても翌月一括またはボーナス月一括払いのものは割賦販売法が適用とならないため、この割賦販売に含めていない。ただし、以下で示すクレジットの相談件数は「信用供与有」の相談件数であり、一括払いもこれに含んでいる。(表-58)

- ①「自社割賦」とは、割賦販売法第 2 条第 1 項に定める「割賦販売」であり、販売店自ら（自社）が消費者に信用供与をしている場合である。
- ②「総合割賦」とは、割賦販売法第 2 条第 3 項に定める「割賦購入あっせん」のうち、同項第 1 号及び第 3 号に該当する場合である。これは、販売店と契約関係にある信販会社・クレジット会社等（以下、信販会社等という。）が発行するクレジットカードの提示またはチケット等と引き換えにして、消費者の購入代金相当額に信用供与するものである。
- ③「個品割賦」とは、割賦販売法第 2 条第 3 項に定める「割賦購入あっせん」のうち、同項第 2 号に該当する場合であり、これに類似する形態（信販会社等と販売店との間の加盟店契約関係がはっきりしなくとも、消費者と三者間関係が成立する場合）のものも含む。これは、信販会社等が消費者と立替払契約を個別に結ぶことにより、代金全額を一括して販売業者に支払う場合である。
- ④「ローン提携販売」とは、割賦販売法第 2 条第 2 項に定める「ローン提携販売」のことであり、販売店等と信販会社等との間で消費者の代金返済債務を販売店等が保証する（保証会社に保証委託をする場合も含まれる。）関係があつて、代金相当額を信販会社等が販売店等に支払う場合である。

表-58 クレジット契約内訳件数

単位：件

支払方法等別		20 年度	19 年度
信用供与有	自社割賦	633 (6.0%)	547 (4.2%)
	総合割賦(3者以上)	2,186 (20.7%)	2,110 (16.2%)
	個品割賦(3者以上)	4,228 (40.0%)	7,012 (53.7%)
	ローン提携販売(3者以上)	680 (6.4%)	607 (4.6%)
	その他		
	翌月一括・ボーナス一括	1,831 (17.3%)	1,713 (13.1%)
	他の販売信用	254 (2.4%)	248 (1.9%)
不明	749 (7.1%)	825 (6.3%)	
計		10,561 (100.0%)	13,062 (100.0%)

クレジット契約の当事者属性をみると、性別では、女性が6割を占める。年代別では、「20～30歳代」が5割以上を占めている。60歳以上の「高齢者」は16.8%である。前年度と比較すると、30歳代以上の年代で割合がそれぞれ増加している。職業別では、「給与生活者」が58.0%、「家事従事者」が15.0%、「無職」が13.0%を占めている。

契約金額についてみると、「50～100万円未満」の契約が大きく減少したものの、100万円未満の契約で約8割を占めている（契約金額不明を除く）。しかし、高額な契約も多いことから平均契約金額は「218万2千円」となり、前年度と比較するとさらに高額となっている。

相談内容をみると、「解約」のキーワードが最も多いが、前年度と比べると大幅な減となっている。また、増加が目立ったキーワードは、「クレジットカード」（252件増）、「インターネット」（348件増）、「電子商取引」（302件増）で、クレジット契約についてもインターネットに関する相談が増えていることがうかがえる。また「倒産」「約束不履行」「返金」といったキーワードが依然として上位にあげられるのは、エステサロン等事業者の倒産を受けて、クレジット払いをしていた消費者から「未消化のサービス分は返金されるのか」といった相談が引き続き多く寄せられたためである。（表-59）

表-59 クレジット契約相談内容別件数

単位：件

項	目	20年度	19年度
相談件数		10,561	13,062
性別	男性	3,968	4,472
	女性	6,159	8,186
	団体	311	257
	不明	123	147
年代別	19歳以下	121	237
	20歳代	2,821	3,983
	30歳代	2,361	2,816
	40歳代	1,636	1,844
	50歳代	995	1,145
	60歳代	730	847
	70歳以上	871	1,048
	不明	1,026	1,142
職業別	給与生活者	5,518	6,722
	自営・自由業	748	782
	家事従事者	1,423	2,002
	学生	590	913
	無職	1,235	1,457
	その他・不明	1,047	1,186

項	目	20年度	19年度
契約金額別	50万円未満	4,951	5,683
	50～100万円未満	1,423	2,359
	100～300万円未満	1,017	1,254
	300～500万円未満	201	195
	500万円以上	412	401
	記入有計	8,004	9,892
平均契約金額（千円）		2,182	1,836
平均既払金額（千円）		371	334
	解約	4,487	5,958
	高価格・料金	2,290	2,971
	クレジットカード	2,190	1,938
	インターネット	1,846	1,498
	返金	1,662	1,921
	約束不履行	1,330	1,706
	電子商取引	1,110	808
	説明不足	1,027	1,123
	倒産	970	1,590
	家庭訪販	921	1,509

クレジット契約（信用供与有）に該当した相談について、その「商品・役務等別分類」で相談件数の多い順に上位20位までを挙げたものが、「表-60」である。クレジット利用の代表的な商品・役務である「理美容」「教室・講座」の相談件数は減少し、特に「教室・講座」は62.2%減と大きく減少した。これは19年度に急増した英会話教室の倒産に関する相談件数が落ち着きをみせたためである。一方、「他の運輸・通信」の件数が前年度と比べて増加していることがあげられる。「他の運輸・通信」（144件；20.7%増）では、「ポイント制の有料情報サイトの料金をクレジットカード払いにしたところ、高額な請求がきた」といった「クレジットカード払い」とした有料情報サイトの利用料金に関する相談が多い。また件数が増加したものに、「電話機類」（44件増）「リースサービス」（33件増）などがある。特に「電話機類」では、携帯電話機の割賦販売や、高額なパケット通信料に関する相談が多くみられる。一方、件数が大きく減少したのは、「浄水器」（220件減）、「補修用教材」（160件減）、「アクセサリ」（110件減）などがある。

表-60 クレジット契約商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	20年度	19年度	商品・役務名	20年度	19年度
1 理美容	1,267	1,319	12 学習教材	290	596
エステティックサービス	1,218	1,269	補習用教材	130	290
脱毛エステ	474	421	教養娯楽教材	55	88
痩身エステ	316	330	資格取得用教材	46	85
美顔エステ	187	219	その他の	59	133
その他の	49	50	13 食器・台所用品	265	488
2 他の運輸・通信	841	697	浄水器	254	474
オンライン情報サービス	283	287	その他の	11	14
電話情報提供サービス	274	196	14 集合住宅	245	236
プロバイダ	164	104	新築分譲マンション	200	184
その他の	120	110	その他の	45	52
3 教室・講座	669	1,772	15 化粧品	228	361
外国語・会話教室	163	1,240	16 家具・寝具	222	278
資格講座	146	150	ふとん類	153	220
その他の	360	382	その他の	69	58
4 文具・事務用品	500	423	17 他の教養娯楽	217	146
電話機類	235	191	18 工事・建築・加工	200	184
コンピュータソフト	125	113	19 理美容器具・用品	191	265
その他の	140	119	美顔器	110	168
5 レンタル・リース・貸借	410	377	その他の	81	97
リースサービス	338	305	20 役務その他の	177	185
その他の	72	72	その他の	2,724	3,458
6 アクセサリ	377	487	計	10,561 (8.4%)	13,062 (9.1%)
7 電報・電話	369	394	全相談件数	125,281 (100.0%)	142,760 (100.0%)
携帯電話サービス	342	365			
その他の	27	29			
8 商品一般	367	342			
9 融資サービス	341	293			
フリーローン・サラ金	198	185			
その他の	143	108			
10 自動車	334	377			
11 他の金融関連サービス	327	384			

(2) 多重債務

多重債務に関する相談件数は7,905件であり、前年度から5.6%（421件）の増加であった。

契約当事者の属性をみると、性別では、「男性」が64.5%を占める。年代別では、「30歳代」が22.7%と最も高い割合を占めているものの、「40歳代」「50歳代」もそれぞれ約2割近くを占めており、各年代でトラブルがある。また前年度と比べると、40歳代以上の全ての年代で相談件数の増加がみられる。職業別では、「給与生活者」が約6割を占めている。前年度と比べ、「給与生活者」「自営・自由業」「無職」で件数が増加している。

借入金の総額は、「100～300万円未満」（36.7%）が最も多い。次いで「100万円未満」（25.7%）、「300～500万円未満」（20.6%）となっている（割合は借入金額不明を除く）。「500万円～1000万円未満」（11.2%）、「1000万円以上～」（5.8%）は前年度と比較するとそれぞれ1ポイント以上増加している。平均借入金額は「432万5千円」で前年度より68万8千円高くなっている。

多重債務に係る相談のうちで「フリーローン・サラ金」に分類された件数は6,870件で、全体の86.9%を占める。「サラ金数社から借金しているが返済できない」などの相談が多い。（表-61）

表-61 多重債務相談内容別件数

単位：件

項	目	20年度	19年度
相	談	7,905	7,484
性別	男	4,937	4,682
	女	2,723	2,607
	団	80	41
	不	165	154
	明		
年代別	19歳以下	10	14
	20歳代	903	1,232
	30歳代	1,609	1,658
	40歳代	1,578	1,297
	50歳代	1,307	1,102
	60歳代	1,084	846
	70歳以上	597	440
	不	817	895
職業別	給与生活者	4,233	4,182
	自営・自由業	844	666
	家事従事者	454	480
	学生	43	69
	無職	1,539	1,173
	その他・不明	792	914

項	目	20年度	19年度
借入金総額	100万円未満	1,311	1,267
	100～300万円未満	1,868	1,618
	300～500万円未満	1,050	926
	500～1,000万円未満	569	444
	1,000万円以上	296	195
	記入有計	5,094	4,450
	平均借入金額（千円）	4,325	3,637
借入先	フリーローン・サラ金	6,870	6,514
	住宅ローン	117	57
	他の融資サービス	62	45